Médiation de l'eau



Rapport annuel 2012

La Médiation de l'eau :
un acteur au service de tous

4 Édito

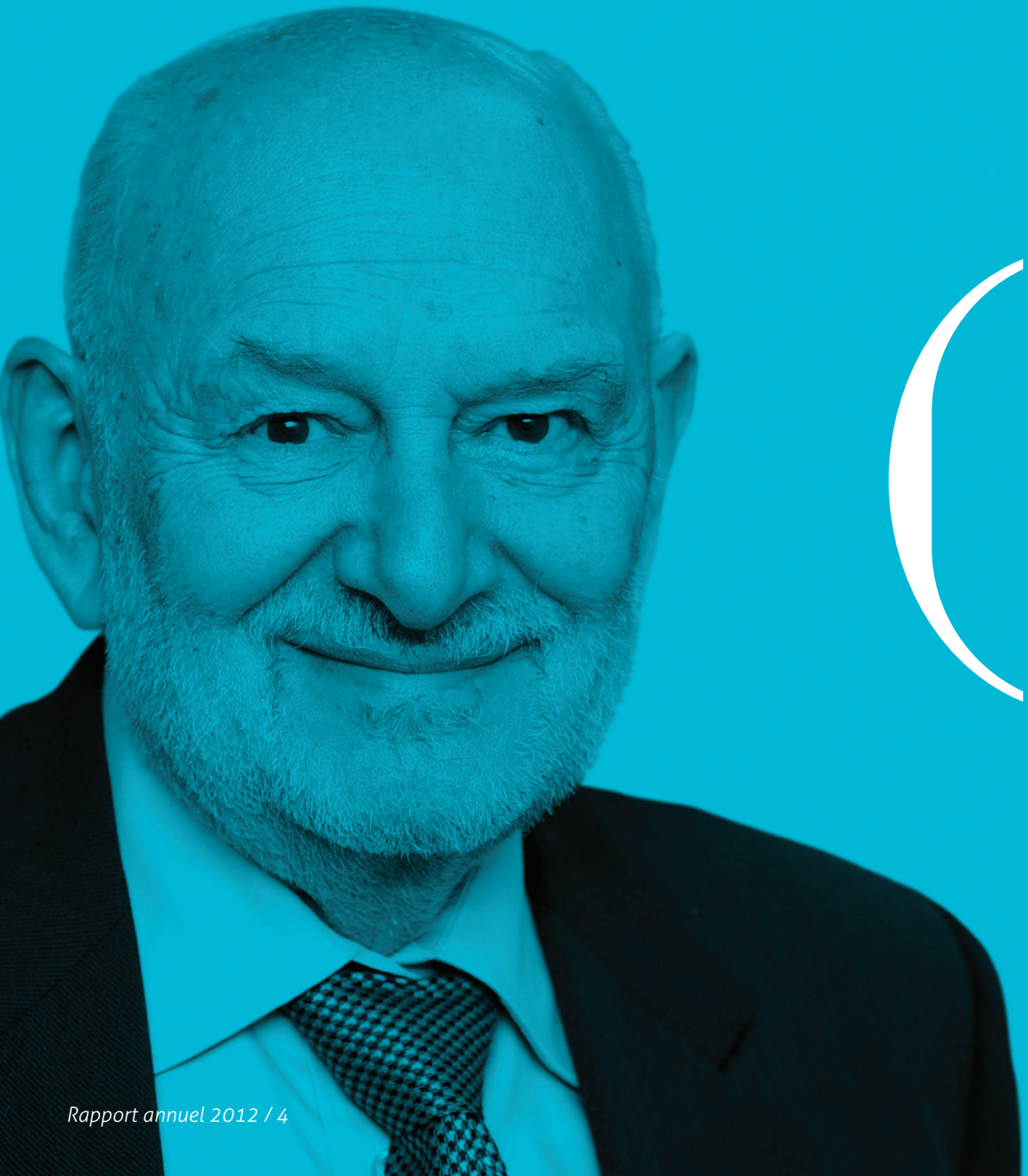
6 Chiffres clés

8 Actualités

14 Activité

22 Recommandations & perspectives

32 Informations pratiques



Le mot du Médiateur de l'eau

La Médiation de l'eau : un acteur au service de tous

Au cours de l'année 2012, les membres et partenaires de la Médiation de l'eau m'ont renouvelé leur confiance pour trois années supplémentaires en tant que Médiateur de l'eau, qu'ils en soient chaleureusement remerciés.

Je remercie par ailleurs la Commission de la Médiation de la Consommation qui a référencé la Médiation de l'eau, gage d'un traitement des litiges respectant les règles et bonnes pratiques requises.

L'année 2012 a été marquée par :

- un accroissement significatif de l'activité de 44,5% par rapport à 2011,
- un élargissement du champ d'action de la Médiation de l'eau par l'adhésion de trois nouveaux services d'eau et d'assainissement : je souhaite la bienvenue au Syndicat Mixte des Eaux Est Vienne (SMEEV), à Eau du Ponant et à la Ville de Clermont Ferrand,
- des évolutions législatives et règlementaires liées à la facturation des surconsommations en cas de fuite sur canalisation,
- l'ouverture de la saisine en ligne sur internet,
- le suivi de la satisfaction des requérants.

Ce rapport étaye ces différents points et constitue un éclairage sur les possibilités de règlement amiable des litiges dans le domaine de l'eau.

Preuve que ce système fonctionne, les résultats sont très encourageants. Tous les acteurs de l'eau concernés, y compris les consommateurs, s'en réjouiront.

Je vous en souhaite une lecture dynamique.

Marc Censi
Médiateur de l'eau



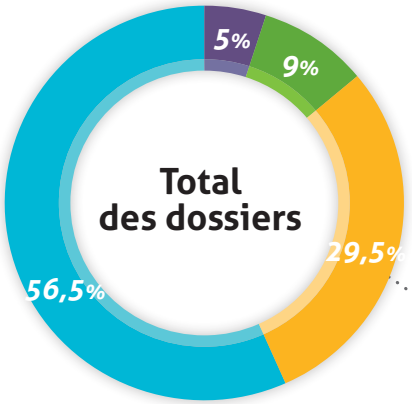
Chiffres clés

Médiation de l'eau



Chiffres clés

Examen de recevabilité



87%
de satisfaction

courriers reçus
1 058

dossiers recevables
312

dossiers traités
250

dossiers irrecevables
95

dossiers partiellement recevables
598

pour réponse par le service
191

renvois saisines prématurées
295

services d'eau ou d'assainissement non adhérents
112

réponses informatives
53

Médiation de l'eau

Actualités 2012

Médiation de l'eau



Mars 2012 : le référencement de la Médiation de l'eau par la Commission de la Médiation de la Consommation

Cette commission a entre autres pour objectifs de faire respecter les critères essentiels pour la bonne exécution des médiations dans le secteur de la consommation. Une charte fixe des exigences qui s'imposent aux organismes référencés sous forme de règles et de bonnes pratiques.

En harmonie avec la Directive Européenne Règlement Extrajudiciaire des Litiges (REL), la Médiation de l'eau a :

modifié sa charte dont les principaux nouveaux points portent sur la non révocabilité du médiateur, l'absence de cumul des mandats du médiateur, et le délai de traitement des litiges,

revisité ses textes fondateurs : règlement intérieur, charte, conventions et procédures.

Juillet, Novembre et Décembre 2012 : l'adhésion de trois nouveaux services d'eau et d'assainissement

Tous les services d'eau et d'assainissement, qu'ils soient gérés en délégation de service public ou directement en régie par les collectivités, ont l'opportunité d'adhérer à la Médiation de l'eau par le biais de conventions de partenariat.

Ils font ainsi bénéficier à leurs abonnés et à eux-mêmes de tout l'intérêt qu'offre le recours au Médiateur de l'eau dans le cadre d'une bonne relation contractuelle.

SMEEV
Syndicat Mixte des Eaux Est Vienne

Juillet 2012
/ SMEEV

Syndicat Mixte des Eaux Est de Vienne
Distribution d'eau
12 500 abonnés

Eau du Ponant
Société Publique Locale

Novembre 2012
/ Eau du Ponant

Eau et assainissement
76 500 abonnés

VILLE DE CLERMONT FERRAND

Décembre 2012
/ Ville de Clermont-Ferrand

Eau et assainissement
22 000 abonnés

Médiation de l'eau

Septembre 2012 : l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales

Fait suite à l'adoption de la loi n° 2011-525 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit et du décret 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Obligation d'information du service d'eau à l'occupant d'un local d'habitation en cas de consommation excédant le double du volume d'eau moyen consommé susceptible d'être causé par une fuite sur canalisation.

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau une attestation d'un plombier indiquant que la fuite a bien été réparée ou si le service d'eau n'a pas rempli son obligation d'information.

Ce sont uniquement les fuites situées sur une canalisation d'eau potable après le compteur qui sont concernées, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et équipements sanitaires ou de chauffage.

Loi n° 2011-525
du 17 mai 2011

Publication du décret d'application
2012-1078 du 24 septembre 2012

La Médiation de l'eau et l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT

Beaucoup d'abonnés sollicitent l'application de cet article auprès du Médiateur de l'eau.

La Médiation de l'eau relève souvent une méconnaissance des modalités d'application du texte, notamment sur le fait que :

- l'écrêtement prévu dans le texte ne peut être accordé que si la facture est postérieure au 27 septembre 2012,
- seules les fuites sur canalisation d'eau potable après le compteur sont concernées,
- l'obligation d'information ne sera applicable qu'à partir du 1er juillet 2013.

A compter de juillet 2013, de nouveaux sujets de litiges devraient être traités à la Médiation de l'eau concernant notamment :

- les locaux autres qu'à usage d'habitation,
- le délai d'un mois pour fournir l'attestation de réparation du plombier,
- les attestations sur l'honneur pour les personnes qui réparent eux-mêmes la fuite,
- des demandes de dégrèvements en cas de surconsommation inférieure au double de la consommation habituelle.

Octobre 2012 : l'ouverture de la saisine en ligne sur Internet

La Médiation de l'eau a ouvert une procédure de saisine directe par internet. Volontairement, cette procédure guide dans un premier temps le consommateur vers l'instance de recours adéquat de son service d'eau et/ou d'assainissement avant de saisir le Médiateur de l'eau. Il en résulte un gain de temps pour l'abonné et pour la Médiation, avec des dossiers beaucoup plus complets.



De janvier à décembre 2012 : le suivi de la satisfaction des requérants

L'enquête menée tout au long de l'année montre que les requérants sont très largement satisfaits du service apporté par la Médiation ! **85 %** des requérants sont satisfaits du traitement de leur dossier et **87 %** comprennent la conclusion apportée par le Médiateur de l'eau à leur litige, ce qui en démontre pleinement l'utilité.

Activité

Médiation de l'eau



Activité

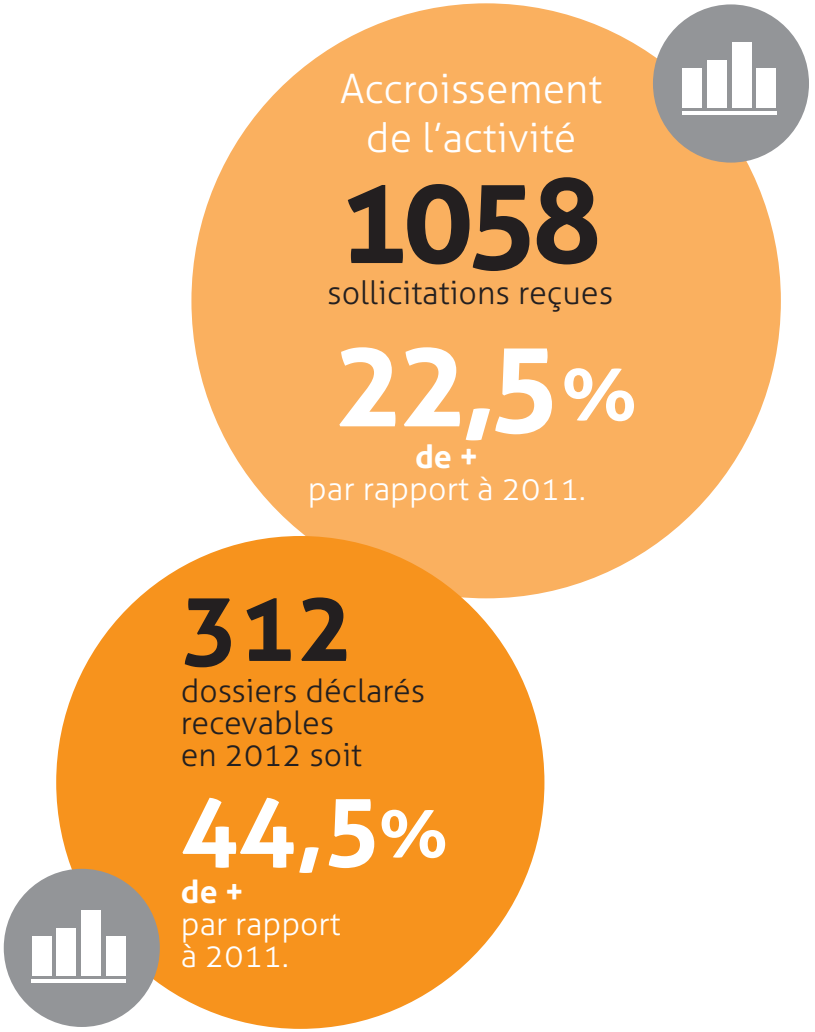
Un accroissement important de l'activité

En 2012, l'activité de la Médiation de l'eau s'est non seulement accrue en nombre de sollicitations reçues : 1058, ce qui représente une hausse de plus de 22% par rapport à 2011, mais également en nombre de dossiers déclarés recevables.

312 dossiers ont été déclarés recevables ce qui correspond à une augmentation de **44,5%** par rapport à 2011. L'accroissement important de l'activité du Médiateur de l'eau repose sur une meilleure communication autour :

> des modalités de recours aux services de la Médiation de l'eau,
>
> de la saisine guidée en ligne,
>
> du formulaire de saisine téléchargeable sur Internet.

La visibilité accrue de la Médiation de l'eau a aussi entrainé une augmentation du nombre de dossiers concernant des abonnés de services d'eau ou d'assainissement non encore adhérents à la Médiation de l'eau, pour lesquels la saisine d'un abonné est l'occasion d'établir des liens : ils ont représenté **10%** des dossiers déclarés recevables en 2012.



Médiation de l'eau

Activité

Une augmentation significative du nombre de dossiers traités

En 2012, 250 dossiers ont été traités, ce qui correspond à une augmentation de 37% par rapport à 2011.

Pour 75% de ces dossiers, le Médiateur a rendu un avis contenant une proposition de règlement amiable, **et pour 25% le Médiateur a conclu à l'absence de litige**.
Il a ainsi considéré que le service d'eau avait correctement appliqué les règles en vigueur et aucun élément factuel ne permettait de déroger exceptionnellement à celles-ci.

Au final, dans 85 % des litiges instruits, l'intervention du Médiateur a mis fin au désaccord.

Conseil aux parties

Répondre rapidement aux demandes de pièces afin que le Médiateur rende un avis plus promptement.
L'intérêt d'une médiation tient aussi de sa rapidité !

en 2012

250

dossiers traités

soit

+37%

par rapport à 2011

Activité

Les deux fonctions du Médiateur

Médiateur « facilitateur » :

lorsque le litige n'est pas totalement établi ou que la saisine est prématurée, le Médiateur rétablit le contact entre l'abonné et son service d'eau et/ou d'assainissement pour qu'ils trouvent ensemble un accord ou, a minima, se comprennent sur les faits ayant entrainé un désaccord.



> Le Médiateur de l'eau procède alors soit à un « renvoi au service » : transmission au consommateur des coordonnées de l'instance adéquate à saisir, soit à un « pour réponse par le service » : le Médiateur demande directement au service de répondre à son abonné. Dans bon nombre de situations le désaccord est éteint à ce stade.

Médiateur « aviseur » :

en cas d'échec de cette première procédure, le Médiateur étudie le litige en droit et en équité et rend un avis reprenant un récapitulatif des faits, le diagnostic du Médiateur de l'eau, sa conclusion, et sa proposition de règlement amiable.

Activité

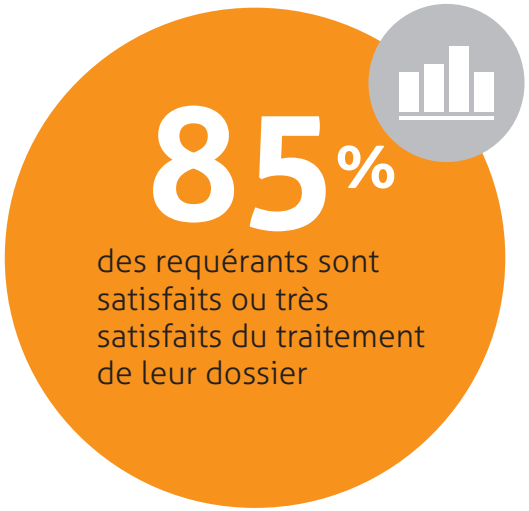
La satisfaction des requérants concernant les avis rendus par le Médiateur de l'eau

En 2012, 79% des propositions de règlements amiables ont été acceptées par les deux parties.

Chaque avis rendu est accompagné d'un questionnaire d'évaluation afin de mesurer le degré de satisfaction des requérants. Différents items ont été testés, pour 2012 les résultats sont très satisfaisants.

69% des interrogés sont satisfaits ou très satisfaits de la solution apportée par le Médiateur et 87 % comprennent sa conclusion ce qui démontre pleinement son utilité. Ces chiffres prouvent que le consommateur a besoin de reconnaissance et d'explications.

En effet, la plupart des requérants pour lesquels le Médiateur a conclu au fait que son dossier ne contenait pas, à proprement parler, de litige comprennent le développement et la conclusion du Médiateur. Le requérant est donc satisfait d'avoir bénéficié d'un service qui l'a éclairé sur les incompréhensions qui avaient conduit à la constitution d'un dossier de réclamation.



Médiation de l'eau

Les motifs de saisine

Principaux motifs :

Les **contestations de factures pour surconsommation** dite inexpliquée, pour fuite en sortie de compteur, ou pour fuite sur canalisation enterrée.

Autres motifs :

Les litiges consécutifs au **gel de canalisations et de compteurs** suite à l'hiver 2011/2012 concernant la facture de remplacement du compteur à la charge de l'abonné (avec des effets sur les modalités de protection des compteurs) et la facture relative aux éventuelles surconsommations qui en découlent.



Les **déplacements de compteur** en limite de propriété contestés par les abonnés pour deux motifs :

- le contrôle des consommations est moins aisé,
- la responsabilité de l'abonné qui s'accroit pour la partie de canalisation située entre le nouvel emplacement du compteur et l'ancien.

Activité

Les motifs de saisine

Autres motifs (suite) :

La **qualité de l'eau** : demande de réparation de dommages du type vêtements tâchés par une eau colorée pendant des lessives ou dysfonctionnement d'appareils types adoucisseur, chaudière, etc.

Le **Service Public d'Assainissement Non Collectif** : sujet qui arrive à la Médiation de l'eau depuis fin 2012 concernant les contrôles réalisés, notamment au moment des ventes de maison individuelle, et la contestation de la somme relative aux travaux à réaliser.

L'**application des tarifs** concernant les parts fixes : contestation de la facturation d'abonnements multiples en fonction du nombre d'unités de logement et en présence du seul compteur général



Activité

Les motifs d'irrecevabilité

Il s'agit principalement de désaccords portant sur :

la répartition des charges d'eau dans les charges de copropriété,

une demande des sociétés d'assurances de remboursement par le service d'eau de sommes versées à leurs adhérents au titre de l'assurance souscrite, notamment en cas de dégâts des eaux.



Recommandations & perspectives

Médiation de l'eau



Le suivi des recommandations 2011



Une meilleure communication des services d'eau/assainissement sur la possibilité de recourir au Médiateur de l'eau

Constat : les coordonnées de la Médiation de l'eau figurent plus systématiquement sur les courriers, les sites internet, les règlements de service, etc.

Lorsque que toutes les possibilités de recours offertes par le service ont été épuisées, la mention de la possibilité de recours au Médiateur est mentionnée en cas d'insatisfaction.

Une clarification du contenu des vérifications de compteur

Efforts notables constatés pour améliorer le vocabulaire employé et expliquer la teneur de la vérification.

Le suivi des recommandations 2011

Des modalités de paiement facilitées

Le nombre de dossiers relatifs à des consommateurs invoquant des difficultés financières pour honorer des factures consécutives à une surconsommation est en baisse, ce qui montre une plus grande attention des services d'eau envers leurs abonnés par le biais de facilités de paiement (mise en place d'échéanciers de paiement, par exemple).



L'envoi de dossiers plus complets au Médiateur de l'eau

Les consommateurs utilisent davantage les services en ligne qui aboutissent à une étude de recevabilité plus efficace et plus rapide.

Recommandations aux consommateurs

Surveiller régulièrement la consommation enregistrée au compteur

En cas d'impossibilité pour les agents d'accéder au compteur, **communiquer au service d'eau l'index réel du compteur** par retour de carte d'auto relève, par téléphone ou par internet.

Si l'auto-relève est difficile, et si le consommateur remarque plusieurs factures estimatives de suite : contacter son service d'eau pour **solliciter un relevé sur place**.

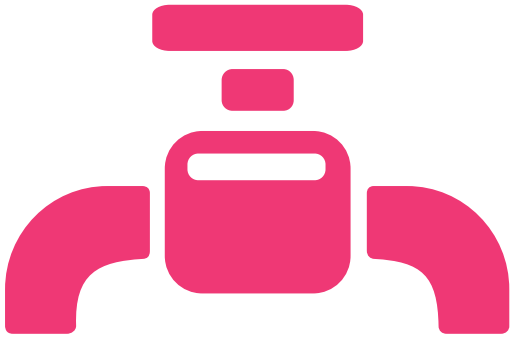
Lors des **emménagements et déménagements**, notifier l'index relevé au compteur au service d'eau à l'arrivée lors de la prise d'abonnement, et au départ lors de la résiliation du contrat.



Purger les installations en cas d'absences prolongées dans les régions soumises au gel

Effectuer une purge de l'installation **lorsqu'il y a un robinet après compteur** sur la canalisation, et fermer tous les robinets une fois la purge terminée.

Recommandations aux consommateurs



Faire installer un robinet après compteur

Il est rappelé aux consommateurs que dans la plupart des règlements de service la manipulation du robinet avant compteur n'est pas autorisée. Dans ce contexte, en l'absence de robinet après compteur, la Médiation de l'eau préconise dans un premier temps au consommateur d'en faire installer un à ses frais **afin d'avoir la possibilité d'interrompre l'alimentation en eau et pouvoir effectuer des purges.**

Lire attentivement les règlements de service eau/assainissement applicables

Les règlements de service sont envoyés aux consommateurs lors de la prise d'abonnement et à chaque modification. En cas de perte, il est possible d'en solliciter un nouveau auprès du service d'eau ou d'assainissement.

Recommandations aux consommateurs

Déclarer les ouvrages de prélèvements, puits et forages à usage domestique

L'article L.2224-9 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoit que :

> « tout prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau fait l'objet d'une déclaration auprès du maire de la commune concernée. Les informations relatives à cette déclaration sont tenues à disposition du représentant de l'Etat dans le département et des agents des services publics d'eau potable et d'assainissement. Un décret en Conseil d'Etat fixe les modalités d'application du présent article ».



Recommandations aux services d'eau et d'assainissement

Accorder une attention particulière aux relevés effectifs

Insister davantage auprès des consommateurs sur le rôle préventif du relevé et communiquer sur les conséquences possibles de l'absence de relevé réel ainsi que sur l'impossibilité pour le service de remplir son obligation d'information conformément aux dispositions de l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales.



Personnaliser davantage les réponses faites aux consommateurs

Une meilleure prise en compte des réclamations par des réponses pédagogiques plus personnalisées permettraient d'éviter un certain nombre de litiges.
La mention « service clients/abonnés » avec ou sans signature étant souvent perçue comme insuffisante pour le consommateur, il est recommandé d'émettre des courriers signés nominativement.

Recommandations aux services d'eau et d'assainissement

Informer le consommateur en cas d'absence de robinet après compteur sur son installation

Informer l'abonné dans les meilleurs délais par tout moyen (oral, SMS, mail ou courrier) afin de le sensibiliser sur l'importance et l'intérêt de faire installer un robinet après compteur : purge des installations et possibilité d'interrompre l'alimentation en eau.

Déposer le compteur des abonnés en leur présence ou établir une pièce justificative

Afin d'éviter les contestations relatives à la violation de la propriété privée lors du remplacement d'un compteur situé en limite du domaine public/privé mais à l'intérieur de la parcelle.

Si l'abonné n'est pas présent, prendre une photo du compteur faisant apparaitre son numéro de série et l'index relevé au moment de la dépose.



Recommandation adressée aux services d'eau et aux collectivités : déployer la télé-relève

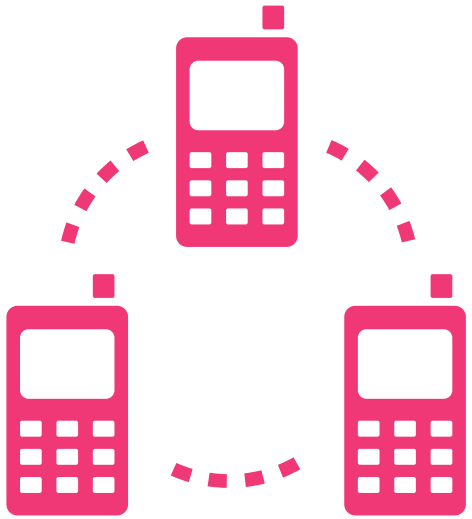
Les consommateurs sont prévenus plus rapidement d'une éventuelle fuite.

Le relevé d'index est simplifié pour tous !

Perspectives 2013

Poursuivre le développement des partenariats avec les services d'eau et d'assainissement non encore adhérents à la Médiation de l'eau

Au cours de l'année 2012, 10% des dossiers recevables ont concerné un abonné de service d'eau ou d'assainissement non encore adhérent à la Médiation de l'eau grâce à la visibilité renforcée du Médiateur de l'eau auprès des consommateurs. Ces services d'eau et d'assainissement ont ainsi eu l'opportunité de découvrir l'intérêt de la médiation et établir une convention de partenariat leur permettrait de **faire bénéficier à leurs abonnés de façon systématique de la possibilité de recours au Médiateur de l'eau.**



En lien avec les services d'eau et d'assainissement

adhérents à la Médiation de l'eau et les associations de consommateurs, mettre en place de nouvelles procédures pour obtenir, tant des consommateurs que des services, les éléments nécessaires **à l'instruction des dossiers en cours dans les délais requis par la Commission de la Médiation de la Consommation.**

Perspectives 2013

En lien avec les associations de consommateurs

identifier les motifs de litiges naissants autour de la mise en œuvre de la règlementation concernant l'assainissement non collectif.

En lien avec les gestionnaires d'immeubles collectifs

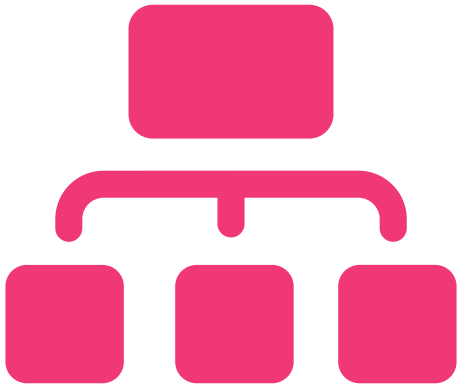
mettre à disposition des consommateurs une **assistance à la résolution des litiges portant sur les écarts de consommation entre le compteur général d'immeuble gérés par le service d'eau et les compteurs individuels** gérés par les syndics.

En lien avec la DGCCRF

finaliser **la notification du Médiateur de l'eau auprès de la Commission Européenne.**

En lien avec les sociétés d'assurance

procéder à un retour **d'expérience sur les litiges impliquant une prise en charge au titre de l'assurance responsabilité civile.**



Informations pratiques

Médiation de l'eau



Organisation de la Médiation de l'eau

Médiation de l'eau

Association (loi 1901)

Présidée par
Dominique Braye

Président de la Communauté d'Agglomération de Mantes-en-Yvelines

Président de l'ANAH, Association Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat

AMF Association des Maires de France →

AdCF Assemblée des Communautés de France →

← Les Entreprises de l'eau

← Fédération des Distributeurs d'eau Indépendants

← Gestionnaires publics et régies

CONSEIL D'ORIENTATION
Présidé par :

LE MÉDIATEUR DE L'EAU
Marc Censi

composé de :

- Représentants d'Associations de Consommateurs
- Représentants d'Associations d'Elus
- Personnalités qualifiées (ONEMA, MEDDE, Le Centre d'information sur l'eau)
- Représentants des services d'eau et d'assainissement adhérents à l'association de la Médiation de l'eau

CONVENTION

République Française
LE DÉFENSEUR DES DROITS

FONCTIONNEMENT

Directeur
Bernard Jouglain

Juriste principale
Bertille Gambet Carpentier

Juriste
Gabrielle Dugay

Secrétaire
Sonia Kouamé

Médiation de l'eau

Les associations de consommateurs partenaires

- Association de Défense d'Education et d'Information des Consommateurs
- Association Force Ouvrière Consommateurs
- Conseil National des Associations Familiales Laïques
- Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
- Confédération Nationale du Logement
- Familles Rurales
- Indecosa CGT
- Organisation Générale des Consommateurs
- Union Nationale des Associations Familiales
- Confédération Générale du Logement
- Confédération Syndicale des Familles
- Familles de France

Informations pratiques

Saisir le Médiateur de l'eau

En ligne :

en remplissant le formulaire de saisine sur :

www.mediation-eau.fr



Par courrier :

en adressant :

- une lettre simple,

ou

- le formulaire de saisine dûment rempli, **téléchargeable sur le site internet de la Médiation de l'eau :**

www.mediation-eau.fr

ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'étude du litige **à :**

Médiation de l'eau - BP 40463
75366 Paris Cedex 08

Ce rapport annuel est réalisé sous la forme
d'un document numérique afin de faciliter sa circulation
et ainsi de le rendre accessible au plus grand nombre.

www.mediation-eau.fr/rapport

graffiti.fr pact Avril 2013 - Crédits photo : Thinkstock